

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini mulai dari bab pendahuluan sampai dengan bab pembahasan, maka pada bab ini penulis mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu penulis juga mencoba mengajukan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pembahasan dalam laporan akhir ini, yaitu:

- a. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, dapat terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap Bubur Kang Didin Palembang memiliki hasil yang baik/tinggi. Adapun hasil tersebut dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas Pelayanan yaitu dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) sebesar 80,36%, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 80,7%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 76,5%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 78,96% dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 79,7% , serta hasil total rata-rata sebesar 79,25. %
- b. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian yang dilakukan ini yaitu dimensi keandalan (*Reability*) dengan persentase skor sebesar 80,7% dan tergolong dalam kategori sangat baik. Karena dari dimensi keandalan (*Reability*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bubur Kang Didin Palembang terhadap pelanggan sudah sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Dalam rangka meningkatkan yang berkelanjutan dalam pelayanan Bubur Kang Didin Palembang kepada para pelanggan, maka untuk variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) perlu dipertahankan dan ditingkatkan mutunya agar kualitas pelayanan di Bubur Kang Didin Palembang semakin meningkat.
- b. Untuk variabel *responsiveness* (X_3) perlu mendapat perhatian lagi, khususnya dalam kesediaan pelayan untuk menanggapi keperluan atau kebutuhan para pelanggan yang datang ke Bubur Kang Didin Palembang.